REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/26-01/38
URBROJ: 376-05-2-26-01
Zagreb, 16. rujna 2026.

Na temelju članka 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22, 14/24 i 45/26) te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom KONEKTOR - BRAČ, uslužni obrt, […], OIB […] inspektor elektroničkih komunikacija po službenoj dužnosti donosi

RJEŠENJE

1. Nalaže se operatoru KONEKTOR - BRAČ iz Postira da ugovore s krajnjim korisnicima sklapa na način da sadržaj ugovorne dokumentacije uskladi s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama, propisima donesenim na temelju navedenog zakona, propisima kojima se uređuje zaštita potrošača te objavljenim općim uvjetima poslovanja, posebnim uvjetima pružanja usluga i cjenikom usluga, koji čine sastavni dio ugovora, kao i da krajnjim korisnicima prije sklapanja ugovora na jasan i razumljiv način pruži sve propisane informacije o uvjetima i ograničenjima ugovorene usluge.

2. Nalaže se operatoru KONEKTOR - BRAČ iz Postira da krajnjim korisnicima koji podnesu prigovor u vezi s pružanjem usluga, iznosom kojim su zaduženi za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge, povredom odredaba ugovora ili povredom prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu, dostavi pisani ili elektronički odgovor o utemeljenosti prigovora u roku od najviše 15 dana od dana zaprimanja prigovora (30 dana za usluge s posebnom tarifom), pri čemu odgovor mora sadržavati jasnu izreku o tome usvaja li se prigovor u cijelosti ili djelomično, odnosno odbija li se prigovor, kao i jasnu obavijest o pravu krajnjeg korisnika na podnošenje pritužbe Povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru u roku od 30 dana od dana dostave odgovora operatora.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: Agencija) obavila je inspekcijski nadzor nad operatorom KONEKTOR - BRAČ, uslužni obrt, vl. […], OIB […] (dalje: KONEKTOR - BRAČ ili Operator) radi utvrđivanja činjeničnog stanja u obavljanju elektroničkih komunikacijskih usluga iz Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22, 14/24 i 45/26; dalje: ZEK) i Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 86/23; dalje: Pravilnik o uslugama).

Inspekcijski nadzor iniciran je anonimnom prijavom podnesenoj Agenciji 13. srpnja 2026. radi netransparentnosti u poslovanju, odnosno radi nepostojanja cjenika i općih uvjeta poslovanja te pisanih ponuda tj. ugovora kao i neizdavanja računa za pružene usluge pristupa internetu. Inspekcijski nadzor proveli su inspektori elektroničkih komunikacija od 26. kolovoza do 3. rujna 2026. po službenoj dužnosti sukladno ovlastima propisanim člancima 161. i 162. ZEK-a.

Operatori javnih elektroničkih komunikacijskih mreža i javnih elektroničkih komunikacijskih usluga koje se pružaju na tržišnoj osnovi, imaju pravo, pored ostalog, obavljati djelatnost elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga na temelju općeg ovlaštenja, uz uvjete utvrđene ZEK-om i propisima donesenim na temelju ZEK-a.

Prilikom pružanja usluga operatori moraju osigurati transparentnost, što naročito podrazumijeva pravo korisnika na sklapanje ugovora s operatorom na temelju unaprijed poznatih općih uvjeta i cjenovnog sustava, a koji opet moraju biti unaprijed objavljeni i poznati korisniku, dok sam ugovor i opći uvjeti moraju biti pisani jednostavnim jezikom odnosno razumljivim prosječnom korisniku usluga. Prije zasnivanja ugovornog odnosa krajnji korisnici (potrošači) imaju pravo na detaljno pojašnjenje svih odredbi ugovora te na dobivanje jasnih informacija o mogućim ograničenjima ugovorene usluge.

Pored odredbi ZEK-a kojima je uređen ugovorni odnos između krajnjeg korisnika i operatora, način plaćanja, zabrana određenih oblika komunikacije, zaštita od zlouporaba i prijevara, dužnost obavještavanja, izvansudsko rješavanja sporova i dr., isto i odredbama Pravilnika o uslugama, ugovorni odnosi uređeni su i Zakonom o obveznim odnosima (NN br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21, 114/22, 156/22, 155/23 i 69/26), a određena prava korisnika uređena su Zakonom o zaštiti potrošača (NN br. 19/22, 59/23 i 59/26) čije odredbe moraju biti ugrađene u potrošačke ugovore. ZEK kao posebni zakon regulira ugovorne odnose pa tako u članku 140. propisuje radnje koje operator mora poduzeti prilikom sklapanja ugovora, dok je člankom 5. Pravilnika o uslugama utvrđen obvezni sadržaj ugovora između operatora i krajnjeg korisnika. Nadalje, Pravilnik o uslugama, u članku 4. definira opće uvjete poslovanja tj. njihov obvezni sadržaj, a posebne obveze za operatore koji daju uslugu pristupa internetu definirane su u članku 30. istog pravilnika.

Konačno, člancima 153. i 154. ZEK-a tj. člankom 26. Pravilnika o uslugama detaljno je propisan postupak podnošenja i rješavanja prigovora krajnjih korisnika te naknada štete, a sam postupak mora biti transparentan, objektivan, nediskriminirajući, jednostavan i javno dostupan svim krajnjim korisnicima. U odgovoru krajnjem korisniku operator mora dati jasnu izreku ili rješenje o utemeljenosti prigovora, u smislu je li se prigovor usvaja, bilo potpuno ili djelomično, odnosno je li se prigovor odbija te dati uputu o pravnom lijeku.

KONEKTOR - BRAČ, sukladno prethodnoj obavijesti, pruža brojevno utemeljenu interpersonalnu komunikacijsku uslugu u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži (Splitsko-dalmatinska županija), usluge davanja pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme (Supetar, Pučišća, Postira), usluge prijenosa govora putem interneta - VoIP (Splitsko-dalmatinska županija) i usluge pristupa internetu u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži (Jadranska Hrvatska).

Provedenim inspekcijskim nadzorom utvrđene su nepravilnosti koje su odmah otklonjene tijekom inspekcijskog pregleda kod Operatora 1. rujna 2026. pa je tako:

- Cjenik usluga objavljen na internet stranici Operatora, poveznica: https://brac-wifi.hr/cjenik.pdf sukladno obvezi iz članka 143. stavka 5. ZEK-a;
- Minimalne i uobičajeno dostupne brzine širokopojasnog pristupa internetu oglašene su na jednak način kako su oglašene i maksimalne brzine širokopojasnog pristupa internetu, poveznica: https://brac-wifi.hr/ sukladno obvezi iz članka 30. Pravilnika o uslugama;

- Opći uvjeti poslovanja objavljeni su na internet stranici Operatora, poveznica: https://brac-wifi.hr/opci-uvjeti.pdf sukladno obvezi iz članka 142. stavka 3. ZEK-a.

Provedenim inspekcijskim nadzorom utvrđene su nepravilnosti koje nisu odmah otklonjene tijekom inspekcijskog pregleda kod Operatora 1. rujna 2026. pa je tako:

- Operator sklopio samo šest ugovora (pisanih) s krajnjim korisnicima od ukupno 282 krajnja korisnika kojima pruža usluge prema izjavi danoj u zapisnik (za 27 je obustavio pružanje usluga), a koji i nisu sačinjeni sukladno odredbama važećih propisa odnosno nisu temeljeni na uvjetima poslovanja koji obuhvaćaju opće uvjete, posebne uvjete pružanja usluga i cjenik usluga niti je istim krajnjim korisnicima pružen sažetak ugovora, što predstavlja tešku povredu ZEK-a iz članka 170. stavka 1. točke 91. i 93., odnosno povredu ZEK-a iz članka 171. stavka 1. točka 1.;
- Operator propustio riješiti prigovor krajnjeg korisnika zbog nedostupnosti usluge interneta (podaci u zapisniku o inspekcijskom pregledu), a u kojem isti dodatno negoduje radi nedostupnosti cjenika usluga i općih uvjeta, na način da nije dostavio pisani odgovor krajnjem korisniku, što predstavlja povredu ZEK-a iz članka 171. stavka 1. točka 1.

Gore navedeni prigovor krajnjeg korisnika stvarno je riješen otklonom kvara na opremi krajnjeg korisnika te su istom, tada, naknadno dostavljeni cjenik i opći uvjeti.

Nepravilnosti vezane za neizdavanje računa iz anonimne prijave nisu utvrđene, s obzirom da Operator izdaje fiskalne račune za pružene usluge, za koje, nasumičnim pregledom sadržaja nekoliko računa za usluge pristupa internetu, nije utvrđena nesukladnost s člankom 147. ZEK-a odnosno člankom 23. Pravilnika o uslugama.

Stoga je, nastavno na ovako proveden inspekcijski nadzor i utvrđeno činjenično stanje, na temelju članka 162. stavka 1. točke 8. ZEK-a te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), inspektor elektroničkih komunikacija, radi usklađivanja obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga s odredbama članka 140. ZEK-a odlučio kao u točki 1. rješenja te s odredbama članka 153. ZEK-a odlučio kao u točki 2. rješenja.

Uputa o pravnom lijeku:
Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor, što ne odgađa provedbu rješenja. Upravni spor može se pokrenuti podnošenjem tužbe Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske u roku od 30 dana od dana primitka ovog rješenja.

INSPEKTOR ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

Eduard Briški, dipl. ing. univ. spec. elect. comm.

Dostaviti:
1. KONEKTOR - BRAČ, uslužni obrt, […]– UP-osobna dostava
2. U spis